

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA BAHAN BAKAR
SHELL DI JAKARTA SELATAN**

**(Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Bahan Bakar Shell di
Jakarta Selatan)**

***THE INFLUENCE OF SALES PROMOTION, QUALITY OF
SERVICE AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER
SATISFACTION ON SHELL FUEL USERS IN SOUTH
JAKARTA***

(Case Study on Shell Fuel Users in South Jakarta)

**DOSEN PEMBIMBING
Melani Quintania S.E, M.Pd.**

**Oleh:
Noval Aditya Suwandi
2019140904**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2023


**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA BAHAN BAKAR
SHELL DI JAKARTA SELATAN
(Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Bahan Bakar Shell di
Jakarta Selatan)**

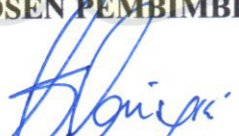
***THE INFLUENCE OF SALES PROMOTION, QUALITY OF
SERVICE AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER
SATISFACTION ON SHELL FUEL USERS IN SOUTH
JAKARTA
(Case Study on Shell Fuel Users in South Jakarta)***

Oleh :
Noval Aditya Suwandi
2019410904

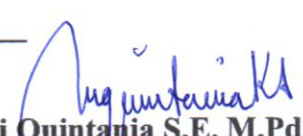
SKRIPSI

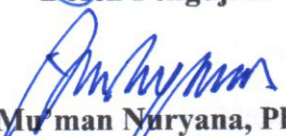
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Jakarta, 20 Febuari 2023 dengan nilai B+

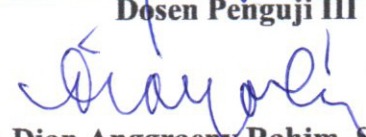

Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E. M.Si
DOSEN PEMBIMBING


Drs. Fauzi Baisyir, MM
Dosen Penguji I


Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM
Dosen Penguji II


Melani Quintania S.E, M.Pd
Dosen Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph.D.
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Noval Aditya Suwandi

NIM : 2019410904

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bahan Bakar Shell di Jakarta Selatan (Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Bahan Bakar Shell di Jakarta Selatan)”. Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, Febuari 2023

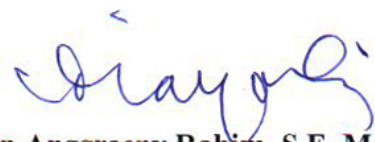
Mengetahui.

Menyetujui,



Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si

Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noval Aditya S

NIM : 2019410904

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bahan Bakar Shell di Jakarta Selatan yang dibimbing oleh Ibu Melani Quintania S.E, M.Pd adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya dan menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Darma Persada. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Febuari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Noval Aditya Suwandi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pengguna bahan bakar shell di Jakarta Selatan (studi kasus pada masyarakat pengguna bahan bakar shell di Jakarta Selatan).

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *online* kepada responden. Responden dipilih menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data yang terkumpul sebanyak 150 responden yang kemudian dilakukan pengujian dengan alat bantu SPSS. Alat analisis yang dipergunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi R, koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna bahan bakar shell di Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel promosi penjualan, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen pengguna bahan bakar shell di Jakarta Selatan.

Kata Kunci: *kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, persepsi harga, promosi penjualan*

(xvi + 134 + Lampiran)

Daftar Pustaka (-)

ABSTRACT

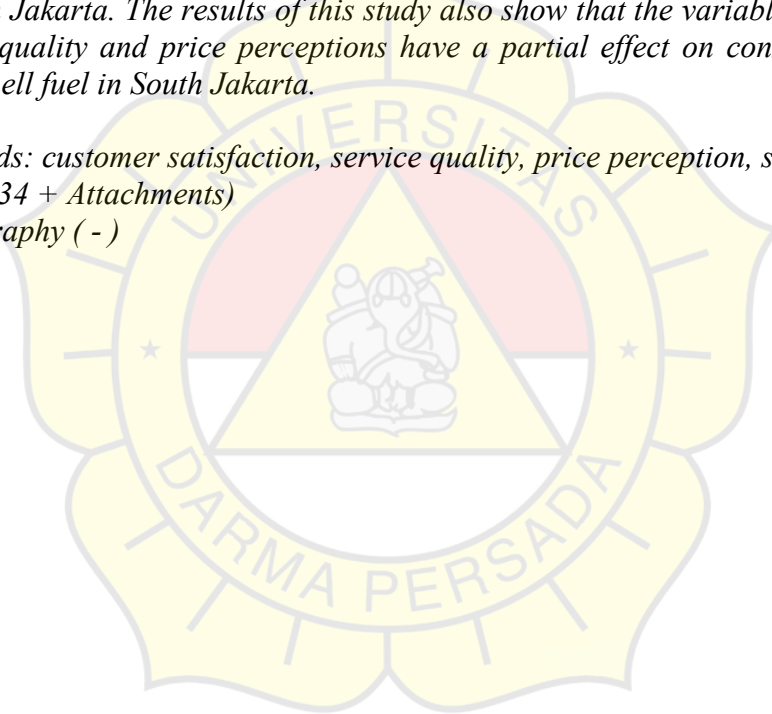
The purpose of this study was to determine the effect of sales promotion, service quality and price perceptions on consumer satisfaction using shell fuel in South Jakarta (a case study in shell fuel user communities in South Jakarta).

This study uses primary data collected by distributing online questionnaires to respondents. Respondents were selected using the non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The data collected was 150 respondents which were then tested using the SPSS tool. The analytical tools used are validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis, correlation coefficient R, coefficient of determination (R²), F test and t test.

The results of this study indicate that the variable sales promotion, service quality and price perceptions simultaneously influence consumer satisfaction using shell fuel in South Jakarta. The results of this study also show that the variable sales promotion, service quality and price perceptions have a partial effect on consumer satisfaction using shell fuel in South Jakarta.

*Keywords: customer satisfaction, service quality, price perception, sales promotion
(xvi + 134 + Attachments)*

Bibliography (-)



KATA PENGANTAR

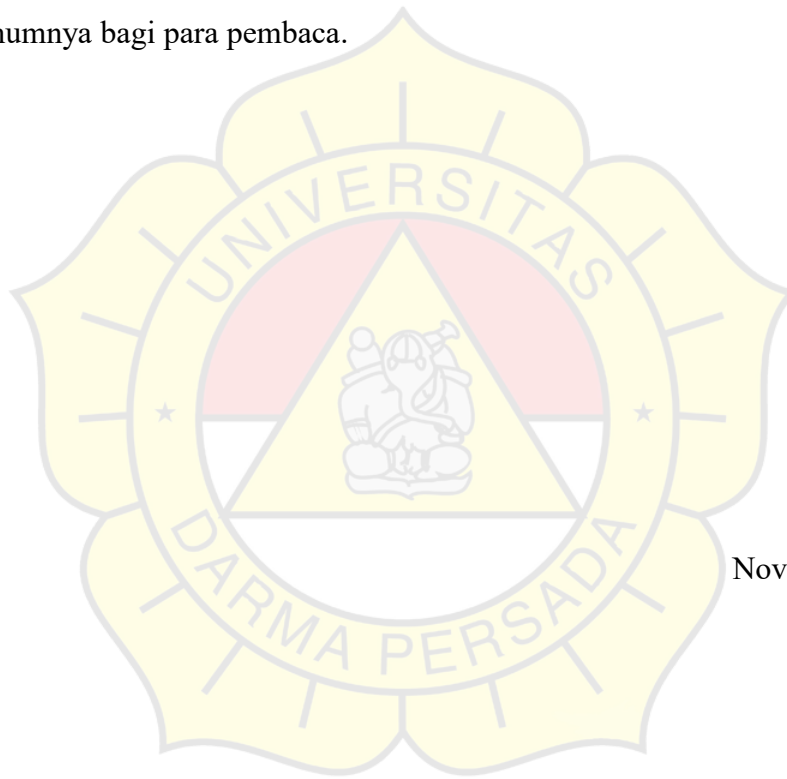
Puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bahan Bakar Shell Di Jakarta Selatan”**. Tujuan dari Penulisan Proposal Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk melengkapi dan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Darma Persada.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dorongan, kerja sama serta doa untuk menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Melani Quintania, S.E, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi program studi Manajemen Pemasaran yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Orang tua tercinta Bapak Andi Kuswandi, Ibu Titin Dartini dan ketiga adik saya yang tidak berhenti memberikan semangat, doa, serta motivasi untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

5. Kepada teman saya semasa kuliah yang telah memberikan dorongan luar biasa dalam penulisan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kepada teman seperjuangan di Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada yang telah mendukung kelancaran penyusunan proposal skripsi ini.

Perkenankan penulis untuk mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penelitian ini terdapat kesalahan maupun kekurangan. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang bersangkutan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.



Penulis

Noval Aditya Suwandi

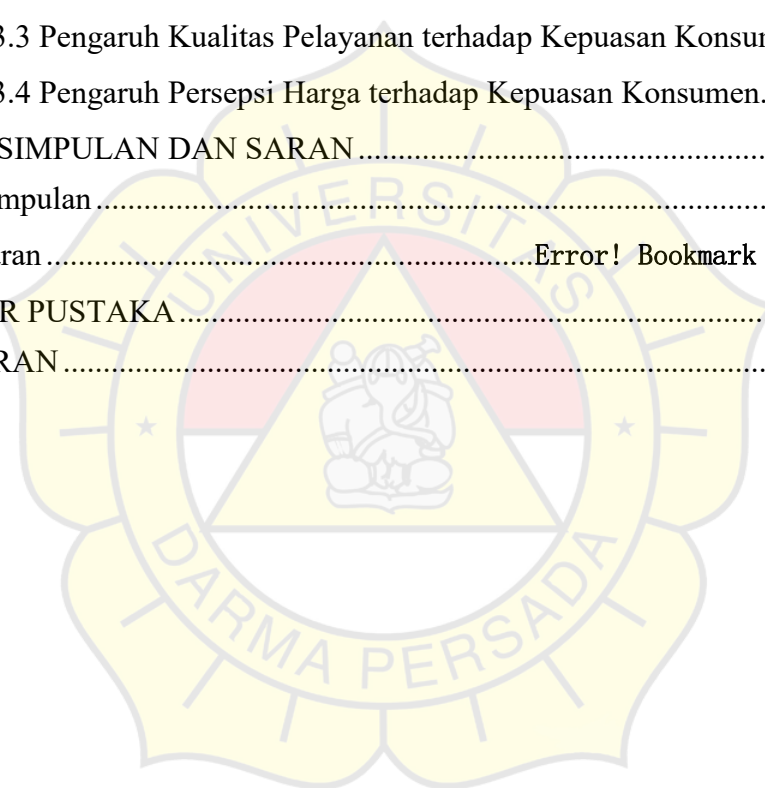
DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	14
1.2.1 Identifikasi Masalah	14
1.2.2 Pembatasan Masalah	14
1.2.3 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Bauran Pemasaran	20
2.1.4 Promosi Penjualan	23
2.1.4.1 Pengertian Promosi	23
2.1.4.2 Bauran Promosi	28
2.1.4.3 Pengertian Promosi Penjualan	30
2.1.4.4 Dimensi Promosi Penjualan	33
2.1.5 Kualitas Pelayanan	34
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	34
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	37
2.1.6 Persepsi Harga	39

2.1.6.1	Pengertian Persepsi Harga	39
2.1.6.2	Dimensi Persepsi Harga	41
2.1.7	Kepuasan Konsumen	41
2.1.7.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	41
2.1.7.2	Manfaat Kepuasan Konsumen	44
2.1.7.3	Dimensi Kepuasan Konsumen	45
2.2	Penelitian Terdahulu	48
2.3	Kerangka Pemikiran	56
2.4	Hipotesis Penelitian	57
BAB III	METODE PENELITIAN	60
3.1	Metode Yang Digunakan	60
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	61
3.3	Operasional Variabel	61
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	66
3.4.1	Sumber dan Jenis Data	66
3.4.2	Populasi dan Sampel	66
3.5	Teknik Pengumpulan Data	69
3.6	Rancangan Analisis Dan Uji Hipotesis	70
3.6.1	Uji Keabsahan Data	70
3.6.1.1	Uji Validitas	70
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	71
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	71
3.6.2.1	Uji Normalitas	71
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas	71
3.6.2.2	Uji Heterokedastisitas	72
3.6.3	Alat Analisis Data	72
3.6.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	72
3.6.3.2	Analisis Regresi Berganda	74
3.6.3.3	Koefisien Korelasi	75
3.6.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R²)	76
3.6.4	Uji Hipotesis	77

3.6.4.1 Uji F (Simultan)	77
3.6.4.2 Uji T (Parsial)	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	79
4.1.1 Sejarah PT Shell Indonesia	79
4.1.2 Visi dan Misi Shell	83
4.2 Hasil Penelitian	83
4.2.1 Profil Responden	83
4.2.1.1 Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.2.1.2 Perhitungan Responden Berdasarkan Usia	84
4.2.1.3 Perhitungan Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	85
4.2.1.4 Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan ..	86
4.2.1.5 Perhitungan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	87
4.2.1.6 Perhitungan Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan	88
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel yang Diteliti	89
4.2.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	89
4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi Penjualan	90
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	97
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga ..	105
4.2.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	109
4.2.3 Uji Keabsahan Data	114
4.2.3.1 Uji Validitas	114
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	117
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	118
4.2.4.1 Uji Normalitas	118
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas	119
4.2.4.3 Uji Heterokedastisitas	120
4.2.5 Alat Analisis	121
4.2.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	121
4.2.5.2 Koefisien Korelasi R	123

4.2.5.3 Koefisien Determinasi R2	124
4.2.6 Pengujian Hipotesis	125
4.2.6.1 Uji Simultan (Uji F)	125
4.2.6.2 Uji Parsial (Uji T)	126
4.3 Pembahasan	128
4.3.1 Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen	128
4.3.2 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Konsumen	129
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	130
4.3.4 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.	131
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Simpulan	134
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	140



DAFTAR TABEL

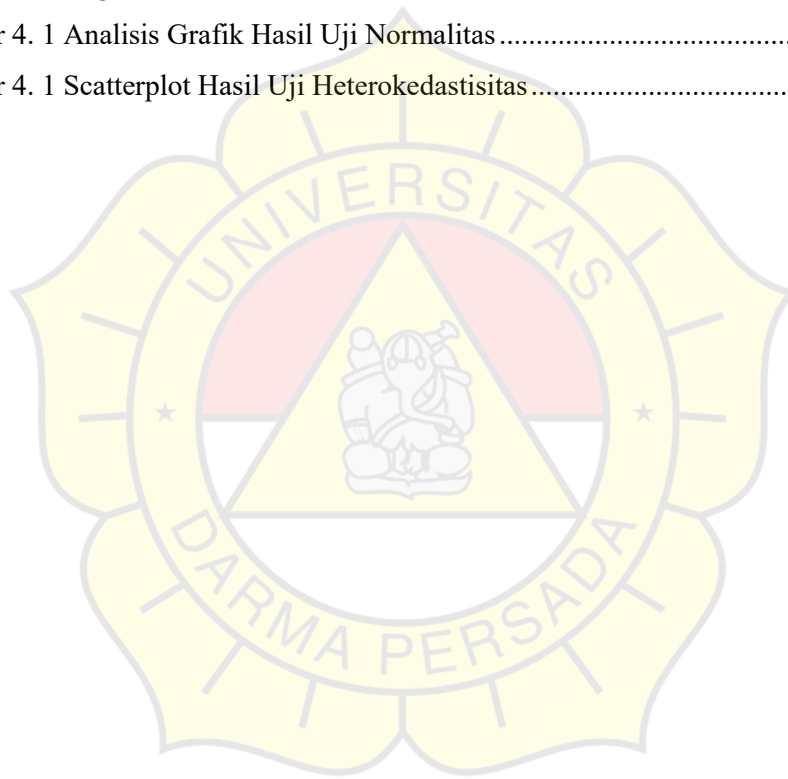
Tabel 1. 1 Tanggapan responden Mengenai Promosi di Shell.....	04
Tabel 1. 2 Tanggapan responden Mengenai Kualitas Layanan di Shell.....	06
Tabel 1. 3 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga di Shell.....	08
Tabel 1. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen di Shell.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	62
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	69
Tabel 3. 3 Penilaian dan Kelas Interval.....	74
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	75
Tabel 3. 5 Tingkat Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	86
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	87
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	87
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kendaraan.....	88
Tabel 4. 7 Penilaian dan Kelas Interval.....	90
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi Penjualan.....	90
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga.....	105
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen....	109
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	115
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	117
Tabel 4. 14 Tabel Kolmogorov-Smirnov.....	118
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	120
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	121
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	123
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	124
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan (F).....	125

Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (T) 126



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Promosi pada aplikasi Shell Asia di Smartphone	4
Gambar 1. 2 Membership pada aplikasi Shell Asia dan My Pertamina di Smartphone	5
Gambar 1. 3 Diagram Perbandingan Harga Shell dan Pertamina	7
Gambar 1. 4 Grafik Konsolidasi Data Laba Rugi PT. Shell Indonesia	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	57
Gambar 2. 2 Model Paradigma Penelitian	59
Gambar 4. 1 Logo Shell	83
Gambar 4. 1 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	119
Gambar 4. 1 Scatterplot Hasil Uji Heterokedastisitas	121



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Pra <u>Survey</u>	138
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	<u>142</u>
Lampiran 3 Data Daftar Profil Responden Pra Survei.....	148
Lampiran 4 Tabulasi Pra Survei Promosi Penjualan.....	149
Lampiran 5 Tabulasi Pra Survei Kualitas Pelayanan.....	150
Lampiran 6 Tabulasi Pra Survei Persepsi Harga.....	151
Lampiran 7 Tabulasi Pra Survei Kepuasan Konsumen.....	152
Lampiran 8 Tabulasi Data Profil Responden.....	153
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Promosi Penjualan.....	159
Lampiran 10 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	163
Lampiran 11 Tabulasi Data Variabel Kualitas Persepsi Harga.....	170
Lampiran 12 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	175
Lampiran 13 Nilai R Tabel.....	179
Lampiran 14 Nilai F Tabel.....	185
Lampiran 15 Nilai T Tabel.....	189
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Promosi Penjualan (X1).....	193
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	194
Lampiran 18 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X3).....	196
Lampiran 19 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	197
Lampiran 20 Hasil Uji Reliabilitas.....	198
Lampiran 21 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	199
Lampiran 22 Hasil Uji Alat Analisis Data.....	201
Lampiran 23 Hasil Uji Hipotesis.....	202
Lampiran 24 Catatan Konsultasi Proposal Skripsi.....	203
Lampiran 25 Daftar Riwayat Hidup.....	204